

小田急バスにて日立ソリューションズの「遺失物管理システム」が稼働 落とし物・忘れ物の問い合わせへの即時対応を実現し、顧客サービスを向上

小田急バス株式会社(本社:東京都調布市、取締役社長:星野 晃司/以下、小田急バス)は、株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)が提供する「遺失物管理システム」の稼働を、3 月 16 日から開始しました。稼働から 1 か月が経ち、小田急バスでは、本システムを活用することで、遺失物(落とし物、忘れ物)管理業務の効率化を図るとともに、利用者からの問い合わせに迅速に対応することが可能となり、お客さまサービスの向上を実現しました。

現在、人が多く集まる施設を運営する会社(施設占有者)では、遺失物法に基づき、拾得物を適正に取り扱い、一定期間内に物品、形状、拾得日時、場所、拾得者氏名、住所などを記した届出書と共に拾得物を警察署に提出する必要がある、適正な遺失物管理が求められています。

小田急バスは、一般路線バス 60 路線と空港連絡バス 4 路線を運行し、1 日約 200,000 人の利用があります。これらの路線で拾得した遺失物は年間 26,000 件(うち警察届出件数 15,000 件)、利用者からの問合せは月平均 2,000 件以上に上ります。従来、同社では遺失物管理業務を 6 営業所で個別に手作業で管理・届出を行っており、担当者の作業負荷低減と、迅速な問い合わせ対応に向けた遺失物情報の一元管理が課題となっていました。

そこで、小田急バスでは、営業所 6 拠点に日立ソリューションズの「遺失物管理システム」を導入し、3 月 16 日から稼働を開始しました。本システムは、遺失物情報をサーバー上で一括管理し、各営業所で登録、検索、返還、警察届出業務を支援します。本システムを活用して情報を一元管理し、遺失物情報の検索精度向上を図り、お客さまの問い合わせに迅速に対応することでサービス向上を実現しました。

今後、小田急バスは、本年度中を目途にお客さまセンターにもシステムの導入を予定しています。遺失物の画像記録機能を活用し、これまで該当の営業所でしか対応できなかった遺失物の検索対応を同センターでも可能とすることで、一層のお客さまサービス向上を図ります。



図：小田急バスの遺失物管理システム利用風景

■ 小田急バスの遺失物管理システムの特長

1. 高い操作性により遺失物の登録における作業負担を軽減

カレンダーによる日付選択入力機能、リスト選択式による情報入力機能が充実しており、登録作業の負担軽減と登録情報の正確性を実現しました。

2. 精度の高い登録情報、即時の情報集約により遺失物の検索を迅速化

各営業所での登録内容は即時にシステムに反映されるため、該当営業所以外からの検索も可能です。お客さまセンターにもシステムを導入することにより、利用者からの問い合わせへ迅速に対応することが出来ます。

■ 利用開始時期:2013年3月16日

■ 小田急バスについて

小田急バスは、東京都内および神奈川県(川崎市・横浜市)を中心とした一般路線バスの運行をはじめ、羽田空港・成田空港への空港連絡バスを運行しています。また、当社では段差のないノンステップバス導入率が97.7%(2012年3月末現在)と、お客さまにバスを快適にご利用いただくための取組みを積極的に行っております。今後も小田急グループの一員として、お客さまの「かけがえのない時間(とき)」と「ゆたかな暮らし」の実現に貢献してまいります。

URL: <http://www.odakyubus.co.jp/>

■ 日立ソリューションズについて

日立ソリューションズは、お客さまの業務ライフサイクル全般にわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する『ハイブリッドインテグレーション』を実現します。日本全国に拠点を構え、海外では中国や米国、欧州のグループ会社を核としてワールドワイドにお客さまにとって価値の高い製品・サービスを提供しています。交通分野においては、「遺失物管理ソリューション」を始め、インターネット予約に対応した座席予約管理、安全マネジメント態勢の確立を支援する事故情報管理、保線業務向け設備台帳管理、運輸収入の集計・清算・決算を行う駅収入管理など、さまざまなシステムのコンサルティングから構築までを提供しています。

URL: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

■ 関連製品URL

「遺失物管理ソリューション」: http://www.hitachi-solutions.co.jp/traffic_lfx/

<商品・サービスに関するお問い合わせ先>

【小田急バス】

担当部署:総合企画部

担当者:木村

Tel:03-5313-8627 Fax:03-5313-8260

【日立ソリューションズ】

担当部署:お問い合わせ窓口

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

<報道機関からのお問い合わせ先>

【小田急バス】

担当部署:総合企画部

担当者:木村

Tel:03-5313-8627 Fax:03-5313-8260

【日立ソリューションズ】

担当部署:ブランド・コミュニケーション本部 広報・宣伝部

担当者:横田

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
